

Conseiller à la clientèle et conseiller en services bancaires

Évoluez avec RBC.



Conseiller à la clientèle et conseiller en services bancaires à RBC

Quel est le rôle d'un conseiller à la clientèle ?

À titre de conseiller à la clientèle, vous êtes le visage de RBC®. Appelé « représentant, Service clientèle », ou « RSC », à l'externe, un conseiller à la clientèle occupe un rôle de première ligne en succursale, offrant aux clients les bons conseils, les bonnes solutions et le meilleur service possible. En règle générale, un conseiller à la clientèle traite des opérations bancaires courantes comme le paiement de factures, des dépôts et des retraits, des demandes d'opération de change, des traites bancaires, etc. De plus, il est toujours là pour répondre aux questions générales en matière de services bancaires et règle les problèmes des clients avec obligeance et en adoptant une attitude positive.

Un conseiller à la clientèle ne se contente pas, cependant, de traiter les demandes de clients sur place. Il agit aussi à titre de représentant, mettant à profit sa capacité d'écoute pour rechercher de manière proactive des occasions qui permettront aux clients de bénéficier de services bancaires plus efficaces, que ce soit en économisant sur leurs activités bancaires courantes, en tirant le maximum de leurs options de placement ou en obtenant l'aide d'un spécialiste du crédit de RBC. Le conseiller pose les bonnes questions afin de comprendre les besoins du client et de le diriger vers le bon produit, service ou expert dans le réseau de RBC.

Possédant d'excellentes aptitudes pour le service à la clientèle et la communication, le conseiller à la clientèle est motivé et disposé à travailler selon un horaire variable. En outre, il est animé d'un vif désir d'apprendre et d'une volonté de réussir dans ce poste clé à RBC.

Quel est le rôle d'un conseiller en services bancaires ?

Un conseiller en services bancaires, appelé « directeur de comptes » à l'externe, est une personne chaleureuse et sincère chargée d'établir et de consolider les relations avec la clientèle au sein de la succursale. À ce poste à responsabilités croissantes, d'un échelon supérieur à celui de conseiller à la clientèle, le conseiller en services bancaires est notamment chargé d'interagir de façon proactive avec les clients dans tous les secteurs de la succursale, pour découvrir leurs besoins en matière de services bancaires, leur offrir des conseils financiers

personnalisés et cerner des occasions de vente et de recommandation. Il lui arrive aussi d'aider les clients relativement à leurs opérations bancaires courantes. Possédant d'excellentes aptitudes pour la résolution de problèmes et la recherche de prospects, il peut aider à résoudre les problèmes des clients de façon positive et trouver des occasions de vente croisée.

Le conseiller en services bancaires est déterminé à influencer favorablement sur la vie des clients en leur offrant des conseils financiers exceptionnels et pertinents, ainsi qu'en leur proposant des solutions telles que des comptes de



particulier ou d'entreprise, des cartes de crédit, des prêts ou marges de crédit, une protection contre les découverts, des hypothèques et des placements qui répondront à leurs besoins.

Représentant dynamique possédant d'excellentes aptitudes pour l'établissement de relations, il cherche toujours à mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients. En tant que point d'accès au réseau élargi d'experts financiers de RBC, le conseiller en services bancaires pose les bonnes questions afin de bien comprendre les besoins et les objectifs des clients, et les adresse au spécialiste qui saura le mieux répondre à leurs exigences.

Le rôle de conseiller en services bancaires est un tremplin idéal pour une carrière dans la vente de produits et de services financiers. À ce titre, il doit détenir un permis de vente de parts de fonds communs de placement, ou avoir la volonté d'obtenir un tel permis, par exemple en suivant le cours Fonds d'investissement au Canada ou le Cours sur le commerce des valeurs mobilières au Canada. Flexible, démontrant une soif d'apprendre et déterminé à proposer des solutions financières judicieuses, il contribue à la réussite des conseillers en services bancaires et leur permet d'avoir une incidence positive sur la vie des clients.

À quoi ressemble la formation ?

Nous offrons à tous les nouveaux conseillers un programme de formation complet et structuré, ainsi qu'un soutien en cours d'emploi. Nous vous donnerons accès à un réseau de pairs, de mentors et d'experts de la formation et du perfectionnement, à un accompagnement individuel sur la gestion, ainsi qu'à une combinaison d'autoformation, de formation en ligne et de formation en classe. Nous nous distinguons des autres banques par la formation que nous offrons, laquelle vous permet d'être fin prêt à exercer vos fonctions et à exceller comme conseiller.

Qu'en est-il des avantages?

Le Régime de rémunération globale est le programme d'avantages sociaux de RBC. Ce programme vise à traduire les principes de choix et de souplesse, de même qu'une responsabilité partagée à l'égard de la réussite qui reflète notre conviction que nous pouvons réussir ensemble. Vous pouvez personnaliser de nombreux éléments afin de créer un régime de rémunération globale qui vous convient.

Outre le salaire, la rémunération globale comprend :

- avantages à la carte
- options au titre du régime de retraite
- régimes d'épargne et d'actionnariat
- conciliation travail-vie privée
- occasions d'apprentissage et de perfectionnement, et possibilités d'avancement
- services bancaires aux employés



Que dois-je faire?

Si ce poste stimulant vous intéresse, posez votre candidature dès aujourd'hui à l'adresse jobs.rbc.com.



Banque Royale

Nous **croyons** en vous.